

Het glas is halfleeg, het glas is halfvol

Evaluatie pilot verruimde terrastijden in Alphen aan den Rijn
Eindrapport



Projectnummer
1909/3660

Datum
17 april 2023

Status
Eindrapport evaluatie pilot verruimde terrastijden

Opdrachtgever
Gemeente Alphen aan den Rijn

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Onderzoeksopzet	4
2.1	Doelgroepen	4
2.2	Opzet	4
2.3	Tussentijdse rapportage	7
2.4	Eindrapportage	7
3	Uitvoering van de evaluatie	8
3.1	Het verloop	8
3.2	Wat doet zich voor	9
3.3	Interpretatie van de evaluatie-uitkomsten	11
4	Uitkomsten van de evaluatie	12
4.1	Aanloop naar de pilot	12
4.2	Ervaringen met de verruimde terrastijden	13
4.3	Ervaringen ten aanzien van overige aspecten	20
5	Conclusies en aanbevelingen	22
5.1	Conclusies	22
5.2	Aanbevelingen	22

1 Inleiding

De ambitie van de gemeente is om Alphen aan den Rijn te ontwikkelen tot een aantrekkelijke woonomgeving waarin het goed wonen, werken en verblijven is. Een levendige horecasector is daar onderdeel van. Dat verrijkt het lokale voorzieningenniveau, stimuleert de Alphenese economie en is daarnaast plezierig voor de horecabezoekers van binnen en buiten de gemeente. In het algehele belang van de samenleving, maar ook omdat de horeca als gevolg van covid-maatregelen indertijd financieel onder druk stond, besloot het College van B&W in 2020, op verzoek van de gemeenteraad, een proef te doen met verruimde terrastijden. Het doel van de pilot was om ervaringen op te doen, zowel over de kansen voor horeca en de gemeenschap, als de effecten ervan op de omgeving van horeca-uitspanningen. Nadat de coronamaatregelen enkele keren roet in het eten hadden gegooid, draaide de pilot met verruimde terrastijden van 1 april 2022 tot 1 oktober 2022.

In het kader van de proef onderzoekt het College van B&W de effecten die optreden bij verruiming van de horecaterrastijden met anderhalf uur tijdens de zomermaanden. Afhankelijk van de uitkomst overweegt het college de terrastijden definitief te verruimen en voor meer horecagelegenheden in de kernen van de gemeente mogelijk te maken. Het College van B&W en de gemeenteraad zijn zich ervan bewust dat al deze levendigheid soms ook de leefbaarheid onder druk zet. Daarom maakt een evaluatie van de ervaringen van de horeca, de omwonenden en de overige inwoners onderdeel uit van de pilot. In deze evaluatie staan de volgende twee vragen centraal: Is de verruimde terrastijd van meerwaarde voor de ondernemers en het publiek? Weegt mogelijke druk op de omgeving op tegen de voordelen?

De vraag is dus: is het glas halfvol, of is het glas halfleeg? Om dit te onderzoeken is Awareness ingeschakeld. Om een onafhankelijk advies over uitvoering en ervaringen te kunnen geven heeft Awareness voor een aanpak gekozen die los staat van de pilotuitvoering zelf. De gemeente is verantwoordelijk voor het opzetten van de pilot, de afstemming met deelnemende horeca en het begeleiden van de uitvoering van de proef. Awareness was verantwoordelijk voor het evaluatieproces. Hiervoor zijn bij de start en aan het eind van de pilot bij de deelnemende horecabedrijven en omwonenden de verwachtingen, ervaringen en inzichten gesondeerd. Daarnaast is met een brede publieksenquête de algemene opinie onder inwoners opgehaald.

In deze eindrapportage presenteren we de uitkomst hiervan. In de achtereenvolgende hoofdstukken geven we een verantwoording van de onderzoeksopzet, de resultaten van de evaluatie, de analyse van de reacties per doelgroep, de conclusies die op basis van het onderzoek zijn te trekken en de aanbevelingen die op basis van de evaluatie zijn te maken.

De resultaten van het onderzoek staan op zichzelf. Het onderzoek geeft geen antwoord op de vraag of de pilot aanleiding geeft tot het definitief maken van de verruimde openstelling van de horecaterrassen. Dat is aan het college en de raad. Dit onderzoeksrapport dient wel als gefundeerde grond voor de gemeente om een definitieve keuze op te baseren, daarbij rekening houdend met een verantwoorde balans tussen levendigheid en leefbaarheid.

2 Onderzoeksopzet

De werkwijze tijdens het onderzoek was erop gericht selectief het aspect van verruimde terrastijden in de gemeente Alphen aan den Rijn te evalueren. Een aandachtspunt daarbij was het zo goed mogelijk kunnen onderscheiden van wat ervaringen zijn, die te maken hebben met de verruimde terrastijden en wat ervaringen zijn die voortkomen uit de reguliere bedrijfstijden van terrassen en binnenlocaties van horeca.

De opzet van het onderzoek bestond uit bijeenkomsten van een klankbordgroep en een gemeentebrede publieksenquête. De evaluatiesessies met de klankbordgroep richtten zich op de directe omgeving van de horecagelegenheden waar de pilot met verruimde openingstijden plaatsvond. Voor de bijeenkomsten van de klankbordgroep zijn zowel omwonenden als deelnemende horecaondernemers uitgenodigd. De publieksenquête vond online plaats en stond voor iedereen open. Werving voor deelname aan de enquête verliep via de gebruikelijke gemeentelijke communicatiekanalen en met een campagne op social media, gericht op de kern Alphen aan den Rijn + 15 kilometer (Boskoop, Hazerswoude-Dorp, Hazerswoude-Rijndijk, Zegersloot, Woubrugge, Zwammerdam en ter Aar).

De combinatie van gesprekken met een klankbordgroep en een online enquête zorgt voor een balans tussen micro-ervaringen op horecalocaties en ervaringen in algemene zin in een breder gebied.

2.1 Doelgroepen

Binnen dit onderzoeksveld zijn drie groepen respondenten te onderscheiden: deelnemende horecaondernemers, direct omwonenden van deelnemende horecagelegenheden en overige inwoners van de gemeente.

2.2 Opzet

De opzet van het evaluatieonderzoek sloot aan op de inrichting van de pilot. Hoewel de uitvoering daarvan in handen van de gemeente lag, geven we hieronder een korte beschrijving van de pilotopzet. Dit geeft beter zicht op hoe de evaluatieopzet hierop geënt is en hoe het onafhankelijke karakter gewaarborgd is.

2.2.1 Opzet van de pilot

In gemeentelijke pilot stonden de volgende uitgangspunten centraal:

- De pilot met verruimde terrastijden zou oorspronkelijk draaien gedurende de zomermaanden in 2021 (juni tot en met september 2021). Dit ging niet door vanwege de aanhoudende/ terugkerende coronamaatregelen. De pilot met verruimde terrastijden werd in de lente van 2022 herstart en draaide uiteindelijk van 1 april 2022 tot 1 oktober 2022.
- De verruimde terrastijden golden van 23.00 uur tot 00.30 uur (onder voorbehoud van landelijke maatregelen in het belang van de bestrijding van de covid-pandemie). De binnenruimtes van de horecazaken sloten vervolgens om 01:30 uur (in

- overeenstemming met de plaatselijk verordening) of volgens specifieke afspraken in afzonderlijke horecavergunningen.
- De regeling voor verruimde terrastijden gold aanvankelijk alleen voor een aangewezen deel van het centrumgebied van Alphen aan den Rijn en is, met de herstart van de pilot in 2022, verruimd naar alle kernen.
 - Horecaondernemers konden van de regeling gebruik maken onder voorwaarde van aanmelding vooraf.
 - In het kader van de aanstaande inwerkingtreding van de Omgevingswet verwachtte de gemeente een actieve rol van deelnemende ondernemers in de communicatie met omwonenden.
 - Deelnemende horecaondernemers waren verplicht mee te werken aan de evaluatie van de pilot.
 - Zowel de gemeente als de horecaeigenaren waren verantwoordelijk voor de communicatie met inwoners van de gemeente in het algemeen en de pilotgebieden in het bijzonder.

2.2.2 Opzet van de evaluatie

Mede als gevolg van de covidpandemie is de oorspronkelijke onderzoeksopzet anders uitgevoerd tevoren bedacht. Onderstaand beschrijven we eerst de initiële opzet, waarbij de afwijkingen met een * zijn gemarkeerd. Op pagina 6 geven we een toelichting op de bijgestelde onderdelen.

Initiële opzet

Tegen de hiervoor geschetste achtergrond is het evaluatieproces in eerste instantie als volgt opgezet:

- Het evaluatieonderzoek is opgebouwd uit een aantal elkaar aanvullende onderdelen:
 - Juli 2021: startbijeenkomst van een klankbordgroep van omwonenden van pilotgebieden en van ondersteunende diensten (politie, Omgevingsdienst).
 - Juli 2021: startbijeenkomst met deelnemende horecaondernemers en hun koepelorganisatie KHN.
 - September 2021*: tussentijdsoverleg van een klankbordgroep van omwonenden van pilotgebieden en van ondersteunende diensten (politie, Omgevingsdienst).
 - September 2021*: tussentijdsoverleg met deelnemende horecaondernemers en hun koepelorganisatie.
 - Oktober 2021*: afsluitende bijeenkomst met zowel de klankbordgroep van omwonenden van pilotgebieden en ondersteunende diensten én met deelnemende horecaondernemers en hun koepelorganisatie.
 - Oktober 2021*: een gemeente brede enquête voor inwoners van de gemeente, met mogelijkheid onderscheid te maken naar de voorkeur voor wel of geen pilotgebied.
- Het evaluatieonderzoek doorliep drie fases:
 - De eerste fase richtte zich op het verkrijgen van een beeld van de uitgangssituatie (0-meting).

* Zie ook de toelichting die volgt op pagina 6.

- De tweede fase* bood de gelegenheid de effecten die de evaluatie onbedoeld en ongewenst beïnvloedden bij te stellen. Dit in het belang van de borging van een zuivere uitkomst van de evaluatie.
- De derde fase betrof het ophalen en analyseren van de uiteindelijke ervaringen van de doelgroepen door middel van (1) een gezamenlijke bijeenkomst van de klankbordgroep van omwonenden en de deelnemende horeca en van (2) de gemeentebrede publieksenquête. Het resultaat hiervan is vervat in deze eindrapportage.
- De werving van deelnemers aan de klankbordgroep van omwonenden verliep via de gebruikelijke gemeentelijke communicatiekanalen. Daarnaast vond werving plaats door middel van een, in de pilotgebieden, huis-aan-huis bezorgde ansichtkaart. Deelname van de ondersteunende diensten verliep via de professionele vertegenwoordiging.
- De betrokkenheid vanuit de horeca werd geborgd door hun medewerking aan de evaluatie te verplichten. Vertegenwoordigers van de (regionale en lokale) horecabranche waren eveneens uitgenodigd.
- De gemeentebrede publieksenquête werd vanuit een onafhankelijk bureau ontwikkeld, afgenomen en verwerkt. Om de inwoners van de gemeente te bereiken werd gebruik gemaakt van de (bij de doelgroep bekende) gemeentelijke online communicatiekanalen (Instagram, Facebook, LinkedIn) en de geschreven pers.

Bijgestelde opzet

- Tijdens de uitvoering van de evaluatie is er tweemaal aanleiding geweest om van de initiële onderzoeksopzet af te wijken:
 - In het voorjaar van 2021 is de pilot van start gegaan. Er was toen wel al sprake van aangepaste sluitingstijden (tot 24.00 uur i.p.v. 0.30 uur) als gevolg van landelijk opgelegde covid-maatregelen.
 - Vanwege aangescherpte landelijke covid-maatregelen in de zomer van 2021 is de net gestarte pilot afgebroken. Naar aanleiding hiervan zijn aanpassingen van de onderzoeksopzet gedaan (zie de hierboven met * gemarkeerde onderdelen). Met het stopzetten van de pilot verviel het nut van de tweede onderzoeksfase: de geplande tussentijdse overleggen ter correctie van onbedoelde effecten. In plaats daarvan is een tussentijdse rapportage opgeleverd, met aanbevelingen voor verbetering van het pilotproces op basis van inzichten uit de eerste fase. Deze tussenrapportage is aan de gemeente aangeboden, in afwachting van een latere herstart van de pilot.
 - Tijdens de uitvoering van de derde fase is voor een specifieke locatie een discrepantie geconstateerd tussen signalen die ons bereikten via de klankbordgroep en via andere gemeentelijke kanalen. Als gevolg van miscommunicatie over een uitnodiging tot deelname aan de evaluatie, heeft een groep omwonenden van één van de horecazaken niet aan het evaluatiegesprek kunnen deelnemen. Dit is op verzoek van de gemeente hersteld met een aanvullend interview.
 - Ter verhoging van de deelname aan de publieksenquête zijn op de gemeentelijke social mediakanalen betaalde advertenties geplaatst, met een bereik in een geselecteerd regionaal gebied. Op verzoek van de gemeente heeft Awareness – in

aanvulling op de gebruikelijke communicatiekanalen van de gemeente – deze campagne opgezet en onder naam van de gemeente uitgevoerd.

2.3 Tussentijdse rapportage

De tussentijdse rapportage beschreef de stand van zaken en de inzichten op het moment van het afbreken van de eerste ‘vlucht’ van de pilot. Deze tussentijdse rapportage had tot doel om te beoordelen of de pilot kon voldoen aan de randvoorwaarden van een onafhankelijke en kwalitatieve evaluatie, of dat tussentijdse bijstelling in dat opzicht wenselijk was. Hiervoor waren met name de conclusies op procesniveau (‘hoe loopt het?’) van belang. Inhoudelijke conclusies waren in deze rapportage nog indicatief: ze gaven een voorlopig beeld, maar de slotsom kon pas aan het einde van de pilotperiode worden opgemaakt.

2.4 Eindrapportage

Deze eindrapportage is opgesteld ter afsluiting van de pilot met verruimde terrastijden. Het bevat de definitieve inzichten en stand van zaken die we kunnen opmaken vanuit de resultaten van het evaluatieonderzoek.

De resultaten van het onderzoek staan op zichzelf. Het onderzoek geeft geen antwoord op de vraag of de pilot aanleiding geeft tot het definitief maken van de verruimde zomeropenstelling van de horecaterrassen. Dat is aan het college en de raad. Dit onderzoeksrapport dient daarvoor wel als gefundeerde grond voor de gemeente om een definitieve keuze op te baseren en daarbij rekening te kunnen houden met een verantwoorde balans tussen levendigheid en leefbaarheid.

3 Uitvoering van de evaluatie

De pilot met verruimde terrastijden werd, nadat de coronamaatregelen roet in het eten gooiden, herstart in de lente van 2022. Van 1 april 2022 tot 1 oktober 2022 verruimden deelnemende horecaeigenaren hun de openingstijden van hun terras van 23:00 naar 00:30 uur. Gedurende de pilot bleven echter dezelfde randvoorwaarde van kracht. Het evaluatieonderzoek liep parallel hieraan. Onderstaand beschrijven we de stand van zaken en inzichten op het einde van de derde fase: de eindrapportage.

3.1 Het verloop

Na beëindiging van de pilot is de eindevaluatie in gang gezet en heeft de afsluitende bijeenkomst met de klankbordgroep en de deelnemende horecaeigenaren plaatsgevonden. Daarnaast is er een gemeentebrede publieksenquête ontwikkeld, online uitgezet onder de inwoners van de gemeente en randgebieden, afgenomen en verwerkt.

Startbijeenkomst omwonenden

Bij aanvang van de pilot heeft de gemeente een ansichtkaart verspreid ter werving van deelnemers aan de klankbordgroep. Voor de klankbordgroep meldden zich destijds 10 geïnteresseerde bewoners aan. Daarnaast hebben zich, op uitnodiging van de gemeente, vier vertegenwoordigers uit het professionele veld bij de klankbordgroep aangesloten. Dit betroffen de volgende organisaties: politie Alphen aan den Rijn, Omgevingsdienst Midden Holland, Koninklijke Horeca Nederland (KHN, lokale afdeling) en een centrummanager. De deelnemers aan de klankbordgroep kregen bij de start een toelichting op het doel van de pilot en hun rol bij de evaluatie hiervan. Uiteindelijk is de klankbordgroep tweemaal bijeengekomen, eenmaal om een 0-meting op te stellen en eenmaal voor de eindrapportage.

Startbijeenkomst deelnemende horeca

De deelnemende horecaondernemers werden bij aanvang van de pilot geacht hun deelname actief bij omwonenden te melden en aan te geven hoe omwonenden met hen in contact konden komen. In totaal namen 15 horecabedrijven deel aan de pilot. Proeflokaal Bregje is tijdens de pilot afgevallen om redenen die geen verband houden met de pilot verruimde terrastijden. Voor de start van de pilot is een afzonderlijk overleg georganiseerd voor de deelnemende bedrijven, aan dit overleg namen ook de regionale- en lokale vertegenwoordigers van KHN deel. Deze bijeenkomst vond eenmaal plaats, waarbij de punten uit de 0-meting van de klankbordgroep, in het kader van hoor en wederhoor, zijn besproken. In de derde fase kwamen de deelnemende horecaeigenaren nogmaals samen, in de gecombineerde bijeenkomst met de klankbordgroep van omwonenden.

Gecombineerde bijeenkomst eindevaluatie

Om een wederzijdse dialoog te waarborgen, was de afsluitende sessie met de leden van de klankbordgroep en de deelnemende horecaeigenaren gemengd. Hierdoor waren alle belanghebbenden uitgenodigd: leden van de klankbordgroep, deelnemende horecaeigenaren, de politie Alphen aan den Rijn, de omgevingsdienst Midden-Holland, de Koninklijke Horeca Nederland (KHN) en de centrummanager. De bijeenkomst was gericht op

het ophalen van de definitieve ervaringen en reflectie op de uitkomsten van de publieksenquête.

Online enquête

Parallel aan de periode van de eindevaluatie met de klankbordgroep stond voor alle inwoners van Alphen aan den Rijn en omgeving een online vragenlijst open. Deze enquête is aangekondigd via de gemeentelijke communicatiekanalen. Ook zijn inwoners op de enquête gewezen met behulp van een betaalde campagne op social media, gericht op de regio Alphen aan den Rijn + 15 kilometer (Boskoop, Hazerswoude-Dorp, Hazerswoude-Rijndijk, Zegersloot, Woubrugge, Zwammerdam en ter Aar). De vragenlijst was van 22 januari tot 6 februari 2023 op een – vanwege de neutraliteit van de evaluatie – onafhankelijk digitaal platform in te vullen.

De respondenten is in de enquête gevraagd hun postcodegebied op te geven. Op deze wijze zijn de uitkomsten te relateren aan locaties van deelnemende horecazaken. Om een te grote versnippering in de resultaten te voorkomen zijn sommige postcodegebieden samengevoegd tot een logisch deelgebied of wijk.

3.2 Wat doet zich voor

In aanvulling op de inzichten die zijn ingebracht door de klankbordgroep en het overleg met de deelnemend horecaeigenaren (zie hoofdstuk 4) is een aantal ontwikkelingen te zien die van invloed zijn op de onderzoeksopzet, de evaluatie en het verloop van de pilot.

3.2.1 *Bijeenkomsten voor omwonenden en ondernemers: deelname*

We constateren een verschil tussen de bereidheid van leden van de klankbord en horecaondernemers om aan de bijeenkomsten deel te nemen en de daadwerkelijke aanwezigheid. Bij de eerste bijeenkomst van de klankbordgroep kan als verzachtende omstandigheid worden aangevoerd dat de pilot startte aan het begin van de vakantieperiode en enkele leden zich om die reden afmeldden. De tweede bijeenkomst viel echter buiten de vakantieperiode en leverde een iets hogere deelname op. Aan zowel de kick-off van de pilot als de afsluitende bijeenkomst nam slechts een beperkt aantal horecaondernemers deel. Dit is teleurstellend, zeker gezien de randvoorwaarde van de pilot die horecaondernemers verplichtte om deel te nemen aan de evaluatie.

3.2.2 *Bijeenkomsten voor omwonenden en ondernemers: representativiteit*

Om een reëel beeld op te kunnen bouwen van wat er leeft onder omwonenden over de verruimde terrastijden, is het van belang rekening te houden met de representativiteit van hun inbreng. Het is een bekend fenomeen dat omwonenden die overlast ervaren meer gemotiveerd zijn hun inbreng te doen dan omwonenden die geen overlast ervaren of die de overlast accepteren. Met andere woorden: de inbreng van deze deelnemers is zeer representatief voor hun inbreng. Ze moeten uiterst serieus genomen worden, maar hun inbreng mag niet lichtvaardig als algemeen geldend worden aangenomen.

Bij de interpretatie van elke evaluatie is het belangrijk met dit effect rekening te houden. Dit is mede de reden dat een gemeentebrede enquête in de opzet van de evaluatie is

opgenomen: een laagdrempelige mogelijkheid om reacties van ‘minder betrokken’ inwoners in te vangen.

Een ander aspect is de geografische verdeling van deelnemers aan de klankbordgroep. Gedurende de eerste twee bijeenkomsten constateerden we dat in de daadwerkelijke deelname aan de klankbordgroep de omgeving van de Thorbeckestraat oververtegenwoordigd was en dat van de kernen buiten centrum Alphen niemand deelnam. Tijdens de afsluitende sessie was dit niet het geval: ook de omgeving rondom de Hoofdstraat en andere kernen, zoals Boskoop, waren toen vertegenwoordigd.

3.2.3 Enquête inwoners: deelname

In totaal hebben 370 inwoners uit de gemeente Alphen aan den Rijn en uit de randgebieden de enquête ingevuld. De respondenten zijn in twee demografische categorieën te verdelen: (1) leeftijd; en (2) postcodegebied. Qua leeftijd valt op dat de leeftijdscategorieën redelijk evenwichtig verdeeld zijn. De leeftijdscategorieën 0-25 jaar en 65+ jaar zijn iets minder vertegenwoordigd in vergelijking met de leeftijdscategorieën 23-35 jaar, 35-50 jaar en 50-65 jaar. Wat betreft de postcodegebieden is de evenredige verdeling van respondenten beduidend lager. Zo komt bijna de helft (46%) van de respondenten uit het centrumgebied van de gemeente Alphen aan den Rijn, waar slechts 4% van de respondenten uit Boskoop komt. Ook het postcodegebied ‘Oudshoorn’ (26% van het totale aantal respondenten) is oververtegenwoordigd in vergelijking met andere gebieden.

3.2.4 Enquête inwoners: representativiteit

De online vragenlijst is uitgezet als open invitatie; oftewel: iedereen kon de enquête invullen. Dit had als doel de enquête laagdrempelig aan te bieden, met als doel om een geheel beeld te schetsen van de ervaringen van inwoners met betrekking tot de pilot. Tot slot is het belangrijk erop te wijzen dat de gemeentebrede publieksenquête niet pretendeert representatief te zijn. Voor het uitvoeren van een representatieve enquête is een complexere opzet nodig, met een gewogen onderzoeksgroep en controlegroep. Om praktische en financiële redenen is daarvoor niet gekozen. De uitkomsten van de enquête moeten – evengoed als die van de bijeenkomsten – als indicaties gezien worden.

3.2.5 Beeldvorming: ‘reguliere’ en ‘extra’ overlast

Bij het ophalen van ervaringen over verruimde terrastijden was op voorhand te voorzien dat het lastig is een onderscheid te maken tussen ‘reguliere’ overlast en ‘extra’ overlast als gevolg van de verruimde terrastijden. Dit is ondervangen door in de gesprekken specifiek door te vragen en bij de interpretatie van de uitkomsten rekening te houden met dit effect. Ook in de enquête is dit effect van ‘beeldvorming’ meegenomen in het analyseren van de resultaten.

3.2.6 Uitvoering: randvoorwaarden

Wat opvalt is dat het een aantal deelnemende horecaondernemers moeite kostte om te voldoen aan de randvoorwaarden van de pilot. Zo was er terughoudendheid als het gaat om het wel of niet nakomen van de randvoorwaarde om zelf omwonenden op de hoogte te

stellen van deelname aan de pilot. Ook het bijdragen aan de evaluatie stond onder druk. Soms waren daar redenen voor en werden oplossingen aangedragen (zie hoofdstuk 4). Anderzijds constateren we dat het uitvoeren van de pilot – uitzonderingen daargelaten – wel heeft geleid tot verbetering van de onderlinge communicatie, zowel tussen de horeca en de gemeente als tussen de horeca en omwonenden.

3.3 Interpretatie van de evaluatie-uitkomsten

Veel van de hiervoor beschreven aspecten hebben betrekking op de interpretatie van de uitkomsten evaluatie. Zo moeten de uitkomsten gezien worden binnen de context van de onderzoeksopzet, de randvoorwaarden die aan deelname zijn gesteld, het verschil tussen ‘reguliere’ overlast en ‘extra’ overlast als gevolg van de verruimde terrastijden en de representativiteit van klankbordgroepen. Om de validiteit van dit rapport te waarborgen is het belangrijke dat de opgedane inzichten niet te absoluut worden gezien, maar dat zij in de juiste perspectief geïnterpreteerd worden. Dit moet nadrukkelijk meegewogen worden in de keuzes over het (al dan niet) voortzetten van verruimde terrastijden. Bovenstaande analyse op procesniveau biedt daarvoor diverse handvatten voor een omgevingsbewust horecabeleid en de verbeterde inrichting van een definitieve regeling omtrent terrasvoering. Dit geldt ook voor de inhoudelijke aspecten die in het volgende hoofdstuk aan bod komen.

4 Uitkomsten van de evaluatie

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken die zijn opgehaald gedurende alle fases van de evaluatie. De inzichten die zijn opgehaald tijdens de gesprekken met omwonenden en deelnemende horecaondernemers zijn hierin verwerkt. Ook de definitieve resultaten van de enquête worden in dit hoofdstuk besproken. Met nadruk wijzen wij erop dat deze enquête als open invitatie is weggezet. Desondanks geven de resultaten een nuttige indicatie van de algemene ervaringen. Ook heeft de enquête een aantal inhoudelijke aandachtspunten opgeleverd. We gaan hier onderstaand op in, waarbij we steeds van perspectief wisselen tussen omwonenden, ondernemers en (overige) inwoners om recht te doen aan hun inbreng.

4.1 Aanloop naar de pilot

Als het gaat over de fase in aanloop naar de pilot, hebben de horecaondernemers, de omwonenden en de inwoners van de gemeente Alphen aan den Rijn verschillende ervaringen en opmerkingen. Onderstaand geven we een overzicht van de belangrijkste uitkomsten.

4.1.1 *Ervaringen van omwonenden*

Tijdens de klankbordsessies geeft het merendeel van de bewoners aan dat zij geen brief hebben ontvangen van de deelnemende horecaeigenaren in aanloop naar de pilot. Zij hebben gehoord over de pilot met betrekking tot de verruimde terrastijden via de gemeentelijke aankondiging of zij hebben het zelf op een andere manier ontdekt. De deelnemers aan de klankbordgroep hebben er geen zicht op of elders wel meer brieven zijn ontvangen. De ervaringen van omwonenden op dit aspect verschillen niet gedurende de verschillende sessies met de klankbordgroep.

Op de afsluitende evaluatie met de klankbordgroep ontstond ook een discussie over de externe communicatie vanuit de gemeente. Deelnemers gaven aan dat deze verbeterd moet worden. Zo was het onder omwonenden zeer onduidelijk bij wie zij terecht konden als er onduidelijkheden waren of wanneer er zich problemen voordeden. Er was in hun beleving geen eenduidig aangewezen contactpersoon aanwezig. De groep vond het daarnaast lastig om een geschikt medium te bepalen waarop gemeentelijk nieuws te verspreiden was: “jongeren lezen de krant niet, senioren maken weinig tot geen gebruik van Social Media.” Er moet dus via verschillende kanalen geadverteerd worden.

4.1.2 *Ervaringen van de ondernemers*

De ondernemers herkennen het signaal met betrekking tot de communicatie. Zij zetten hier tegenover dat de verplichting om een brief te sturen hen soms zwaar viel. Sommige ondernemers keken eerst de kat uit de boom, anderen zijn vooral bezig geweest met de bedrijfsvoering en niet met communicatie over de pilot. Twee horecaeigenaren geven aan omwonenden wel geïnformeerd te hebben door middel van een brief. Ondanks dat zij hun contactgegevens, inclusief telefoonnummers, hebben vermeld op de brief hebben zij geen reactie en/ of klachten ontvangen van omwonenden.

Al met al was het volgens het merendeel van de horecaeigenaren beter geweest als er vanuit de deelnemende horecaeigenaren collectief gecommuniceerd kon worden, met één brief naar alle bewoners. Bovendien had de definitie van ‘omwonende’ naar hun mening scherper gekund: nu was niet helder naar wie de brief wel en niet gestuurd moest worden. Zo zou de gemeente aan moeten geven binnen welke kilometerstraal de brief verspreid zou moeten worden: “is dit nu 1 kilometer of 5 kilometer?” Dit was nu zeer onduidelijk.

4.1.3 Ervaringen van inwoners

Uit de enquête blijkt dat de ervaringen van inwoners van de gemeente en enkele randgebieden in aanloop naar de pilot redelijk positief zijn. Zo geeft ruim driekwart van de respondenten aan dat zij zich ervan bewust waren dat de terrastijden van 1 april 2022 tot 1 oktober 2022 verruimd waren. Het merendeel van de respondenten heeft echter wel ingevuld dat zij de communicatie over de pilot met verruimde terrastijden als onvoldoende hebben ervaren óf dat zij helemaal geen communicatie vanuit de gemeente en/ of horecaeigenaren hebben gezien. Hieruit valt te concluderen dat inwoners via andere kanalen (dan de gemeente en/ of de horeca) te weten zijn gekomen dat de terrastijden van 1 april 2022 tot 1 oktober 2022 verruimd waren.

4.2 Ervaringen met de verruimde terrastijden

Als we kijken naar de ervaringen naar aanleiding van de verruimde terrastijden, valt op dat de naar voren gebrachte aandachtspunten per doelgroep nogal verschillen. Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste bevindingen per doelgroep.

4.2.1 Ervaringen van omwonenden

Binnen de evaluatie van de pilot is het lastig vast te stellen welke overlast te relateren is aan de verruimde terrastijden en welke overlast het gevolg is van de reguliere openingstijden. Zo gaven de omwonenden aan overlast te ervaren van horecagasten die praten of schreeuwen op straat en zelf meegebrachte rommel achterlaten, van rokers die in- en uitlopen waardoor er muziek galmt door de omliggende straten, van rumoer rond sluitingstijd en van luidruchtige activiteiten van het horecapersoneel. Deze klachten worden echter ook geconstateerd gedurende reguliere openingstijden en deels ook (ruim) na de reguliere sluitingstijd van horecagelegenheden.

“Je vindt ‘s ochtends veel lege drankflessen van jongeren die dat zelf meenemen.”

Een bewoner van het Thorbeckeplein.

Wel is het zo dat sommige klachten langer aanhouden of ‘bijeffecten’ veroorzaken, zodra de terrastijden met anderhalf uur verruimd werden. Hieronder volgt een overzicht van de ervaringen van omwonenden die betrekking hebben op de verruimde terrastijden:

- Gedurende de klankbordsessies I en II geven bewoners, wonend nabij een marktplaats, aan dat op de avonden voorafgaand aan marktdagen het venster voor een goede

nachtrust door de verruimde terrastijden wel erg smal is geworden. Een concreet voorbeeld is de opbouw van de markt op woensdag. De opbouw start tussen 5.00 en 6.00 uur in de ochtend, terwijl de horeca tot na 0.30 uur nog aan het opruimen is. In de daaropvolgende bijeenkomst, de afsluitende evaluatie, kwam dit echter niet meer ter sprake.

- In een aantal gevallen blijft horecapersoneel na sluitingstijd nog hangen op het terras. Dat gaat vaak gepaard met muziek. Door de verruimde terrastijden vindt de geluidsoverlast later plaats, waardoor bewoners deze overlast als “zwaarder” ervaren.
- Het gevoel van de omwonenden is dat door de langere openingstijden ook het afval later wordt weggegooid. Deze overlast wordt hierdoor “zwaarder” ervaren.
- Vanuit bewoners is niet altijd begrip voor het handhavingsbeleid. Bewoners ervaren dat de politie, na een melding, niet altijd komt of dat de politie te laat komt. Ook wordt er niet altijd handhavend opgetreden. Het is omwonenden niet duidelijk dat nachtelijke meldingen op een meldkamer ergens in het land binnen komen en soms pas dagen later in een rapport met verzamelde meldingen doorgegeven worden aan de bevoegde instanties. Er zou meer duidelijkheid moeten zijn over de politie-inzet en de rollen van de omgevingsdienst en de gemeente – en over de afspraken in de onderlinge taakverdeling.
- Omwonenden wijzen erop dat zij zonder verruimde terrastijden slechts twee dagen per week overlast ervaren (weekendavonden). Als de verruimde terrastijden definitief voor alle weekdays ingevoerd worden, verwachten zij dat de dagen waarop de omgeving overlast ervaart ook op werkdagen zal toenemen.
- Tot slot constateren we dat er tussen de verschillende postcodegebieden een groot onderscheid is in ervaren en/of verwachte overlast. Dit komt duidelijk tot uitdrukking in de uitkomsten van de enquête. Daarnaast is op grond van de gesprekken tijdens de bijeenkomsten vast te stellen dat de overlast op enkele specifieke horecalocaties sterk afhangt van de omstandigheden ter plekke: afhankelijk van aan welke zijde van de straat of plein, de zijde van de woning waar het slaapkamerraam zich bevindt, etc.

Situatie Hoofdstraat

Tijdens de evaluatie is naar voren gekomen dat de omgeving rondom de Hoofdstraat geen problemen heeft met de pilot, maar met de houding van een ondernemer die gevestigd is tegenover de woonomgeving. De ondernemer zou zich slecht houden aan de handhavingsregels, waardoor er geluid- en stankoverlast ontstaat voor omwonenden. Deze overlast vindt echter ook plaats zonder dat de terrastijden verruimd zijn.

“We hebben geen problemen met de verruimde terrastijden, maar met de ondernemer”

Een bewoner in de klankbordgroep.

Situatie Thorbeckeplein

Omwonenden van het Thorbeckeplein hebben tijdens de afsluitende sessie met de klankbordgroep toegelicht dat zij niet specifiek overlast ervaren van ‘de verruimde terrastijden’ of ‘de reguliere terrastijden,’ maar van de jeugd die zich in de late avonduren

verzamelt op het Thorbeckeplein. *“Je vindt ‘s ochtends veel lege drankflessen van jongeren die dat zelf meenemen,”* aldus een omwonende van het Thorbeckeplein.

Situatie Boskoop

Tijdens de afsluitende bijeenkomst werd voor de situatie in Boskoop naar voren gebracht dat daar geen overlast is ervaren naar aanleiding van de verruimde terrastijden. Tijdens een andere bijeenkomst met omwonenden van één van de horecagelegenheden in Boskoop, die de gemeente een dag later organiseerde, kwamen echter andere signalen naar voren. Om helderheid te krijgen in deze situatie hebben we, in afstemming met de gemeente, contact opgenomen met een vertegenwoordiger van de omwonenden in Boskoop. Hierbij bleek dat er, in het geval van één horecagelegenheid, wel degelijk problemen waren. Ondanks herhaald contact met de betreffende ondernemer is er, volgens deze vertegenwoordiger, geen sprake van verbetering. Opgemerkt moet worden dat dit geen specifiek gevolg is van de pilot. Wel heeft de verruimde terrastijd tot effect dat gasten het ‘normaler’ vinden om zich met een drankje buiten het terras te begeven.

4.2.2 Ervaringen van de ondernemers

Vanuit de ondernemers komt een genuanceerder beeld naar voren. Vaak blijkt achter de ervaren overlast een reden te liggen die niet of slechts ten dele aan de horeca is toe te rekenen. Ook valt op dat verschillende horecaondernemers anders omgaan met mogelijke overlastsituaties. Zij geven in de gesprekken de volgende ervaringen terug:

- Dankzij de verruimde openingstijden draaien de ondernemers, naar eigen zeggen, extra omzet. De branche heeft het de afgelopen jaren niet gemakkelijk gehad en dus valt de verruiming van terrastijden volgens hen te rechtvaardigen.
- Er is volgens de ondernemers weinig extra overlast als gevolg van de verruimde openingstijden. Zij geven daarnaast aan dat bewoners weinig gebruik maken van de mogelijkheden die hen geboden worden om ervaren overlast te melden. Er zijn door de deelnemende horecaeigenaren – op een enkel incident na – geen klachten van omwonenden ontvangen.
- Horecaondernemers geven aan zich niet te herkennen in klachten over het later afvoeren van afval. Dat er sprake is van latere overlast geldt mogelijk wel voor het opruimen van de terrassen zelf, maar niet voor het afvoeren van afval. Als het afval al ’s avonds buiten wordt gezet, gebeurt dit na sluitingstijd van de binnen locatie. De verlengde terrastijd heeft daar dus geen invloed op.
- De ondernemers herkennen zich – op een enkel incident na – niet in de melding dat eigen personeel nog na sluitingstijd op het terras zit. Wel zeggen zij hierop te letten. Een ondernemer geeft tijdens de laatste evaluatiebijeenkomst aan zijn personeel te zullen instrueren een rustigere plek op te zoeken of binnen te blijven.
- Tijdens de eerste bijeenkomst geeft één ondernemer aan dat hij zich nooit heeft gerealiseerd dat er sprake is van een beperktere rustperiode op marktdagen. Tijdens de laatste bijeenkomst wordt gememoreerd dat dit een probleem is dat zich op één specifieke locatie voordoet en dat dit probleem zich ook voordoet bij de reguliere café-sluitingstijd buiten de zomerperiode.

- Horecaondernemers ervaren onduidelijkheid als het aankomt op de sluitingstijd. Mag iemand om 00.25 uur nog een bestelling plaatsen, of toch niet? Zij raden zelf aan voor een overgangsperiode te kiezen, waarbij niet iedereen om 00.30 uur tegelijk van het terras gestuurd wordt. Een *cooling down*-periode kan helpen om de overlast voor bewoners te minimaliseren.
- De algehele overlast van horecagasten is door de pilot mogelijk wel iets toegenomen, meldt een horecaeigenaar. Terrasgasten hebben de verruimde terrastijden in de zomer eenmaal ervaren en hebben nu een zekere gewenning. Zij staan er niet bij stil dat er geen vergunning voor is om het gehele jaar door gebruik te maken van verruimde terrastijden.

4.2.3 Ervaringen van inwoners

De algehele ervaring van inwoners met betrekking tot de pilot met verruimde terrastijden is erg positief. Hieronder volgt eerst een samenvattend overzicht van de enquête. Vervolgens gaan we in op de ervaringen van inwoners met betrekking tot de pilot met verruimde terrastijden. Daarna lichten we de verschillende reacties per doelgroep toe, gebaseerd op: (1) leeftijdscategorie; en (2) postcodegebied.

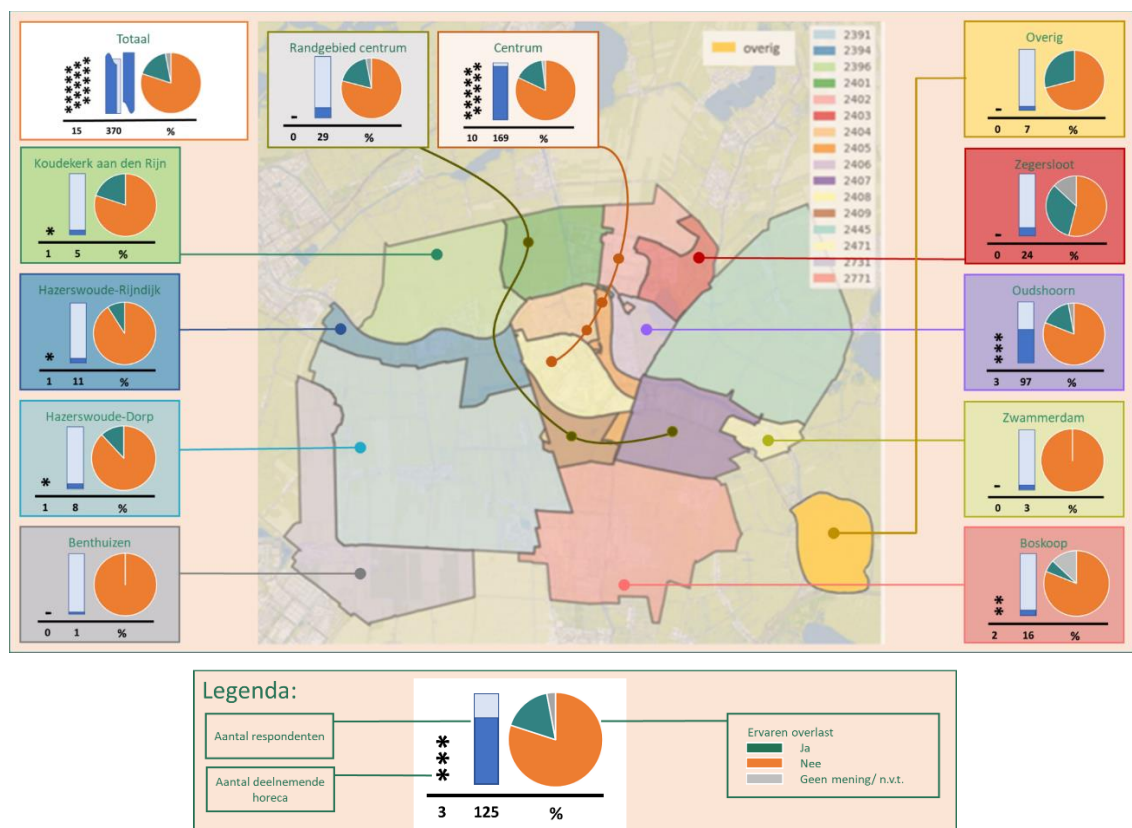
Tabel1: Samenvattend overzicht

Gebied	Postcodes	Respondenten		Deelnemende horeca
		Aantal	Procent	
Benthuizen	2731	1	1%	-
Boskoop	2771	16	4%	Gouwezicht, Grand Café Roos
Centrum	2402, 2404, 2405 en 2408	169	46%	-
Hazerswoude-Dorp	2391	8	2%	De Dikke Mug
Hazerswoude- Rijndijk	2394	11	3%	The Piperbag
Koudekerk aan den Rijn	2396	5	1%	Eetcafé de Hoek
Oudshoorn	2406	97	26%	Bistro de Gelaarsde Kat, La Cubanita, Eetcafé de Tapperij, Ciao!, Woodstone, De Beren, Maggie Blue, Wet 'n Wild,
Randgebied	2401, 2407 en 2409	29	8%	-
Zegersloot	2403	24	6%	Stichting Max, Lodge Alphen
Zwammerdam	2471	3	1%	-
Overig	2411, 2461, 2481 en 2506	7	2%	-
		370	100%	15

Uitkomsten enquête

In onderstaande figuur 1 zijn de uitkomsten van de enquête voor de gehele gemeente en per deelgebied grafisch weergegeven. Een uitgebreid overzicht van alle resultaten is in het tabellenrapport als bijlage bij dit eindrapport opgenomen.

Het aantal sterren staat voor het aantal in het gebied deelnemende horecaondernemingen. Het aantal respondenten per gebied is in een staafdiagram weergegeven. De cirkeldiagrammen geven een beeld van de door de respondenten aangegeven ervaren overlast per gebied.



Figuur 1: Overzichtskartaal van de resultaten per gebied.

Enkele hoofdlijnen die uit de enquêteresultaten naar voren komen zijn:

- Ongeveer 15% van de respondenten geeft aan overlast te ervaren tijdens de reguliere openingstijden van terras. De extra overlast die werd ervaren tijdens de pilot als gevolg van de verruimde terrastijden bedroeg slechts 1%. Op enkele uitzonderingen na verschilt de aangegeven overlast binnen de verruimde terrastijden niet met de overlast die tijdens reguliere openingstijden wordt ervaren.
- De meest genoemde overlast is de overlast door geluid, rokende terrasbezoekers, schreeuwend personeel op straat, vandalisme en ruzies. Mogelijk is het zo dat dezelfde overlast als die van tijdens de reguliere openstelling onder de verruimde terrastijden 'zwaarder weegt', doordat deze overlast later plaatsvindt. Zo geeft een respondent aan dat naar aanleiding van de pilot met verruimde terrastijden er (meer) verkeer 's nachts langer doorrijdt. Ook blijkt uit de enquête dat de terrassgasten als luidruchtiger worden ervaren, zodra ze in de avonduren langer op het terras 'hangen.'

- Bijna driekwart van de respondenten heeft de pilot met verruimde terrastijden als positief ervaren. Een hoger percentage (80%) van de respondenten geeft bij de betreffende vraag zelfs aan voortaan in de zomermaanden altijd verruimde terrastijden te willen.
- Een kleine 10% van de respondenten zegt naar aanleiding van de pilot met verruimde terrastijden een klacht ingediend te hebben bij de desbetreffende horecaeigenaar. Uit de opvolgende vraag (*Is deze klacht naar tevredenheid opgelost?*) blijkt dat dit niet het geval is: eveneens 10% van de respondenten beantwoordt deze vraag met 'nee'.

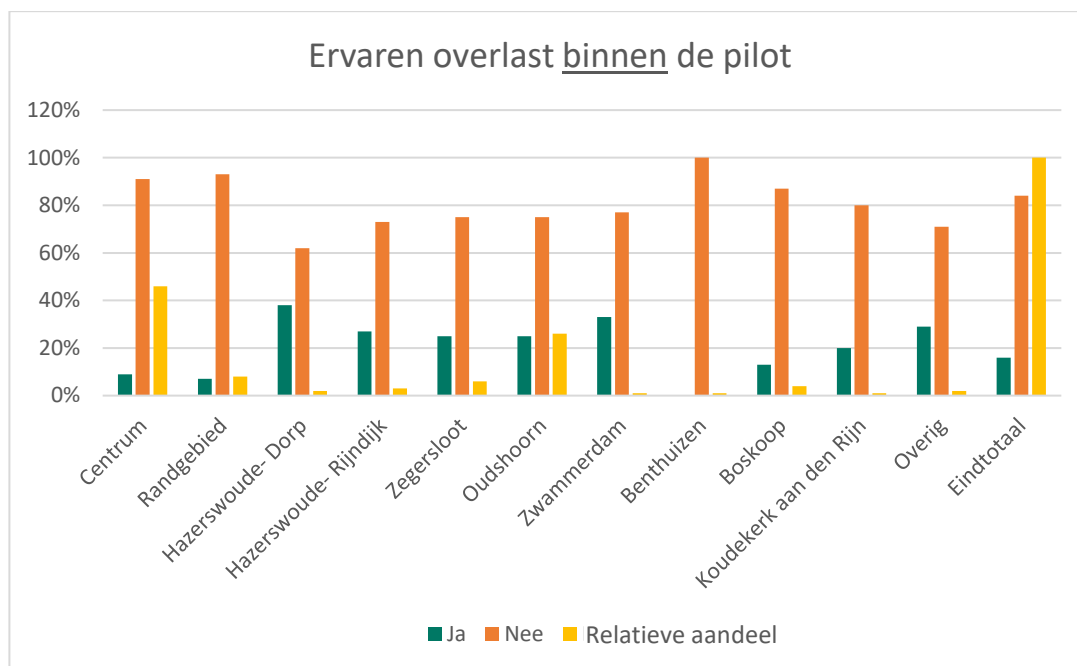
Reacties per doelgroep

De reacties per doelgroep zijn te verdelen in twee demografisch variabelen: (1) de leeftijdscategorie en (2) het postcodegebied. De reacties per gebied (soms: gecombineerde postcodegebieden) zijn weergegeven in figuur 2.

Uit figuur 2 blijkt dat de ervaren overlast binnen de postcodegebieden Hazerswoude-Dorp, Hazerswoude-Rijndijk, Zegersloot en Oudshoorn het grootst is. De overlast in het postcodegebied Oudshoorn zou verklaard kunnen worden doordat 10 van de 15 deelnemende horecaeigenaren in dit gebied gevestigd zijn. De bewoners in de omliggende centrumgebieden hebben daarentegen relatief weinig overlast van de verruimde terrastijden van horecagelegenheden in de gemeente Alphen aan den Rijn.

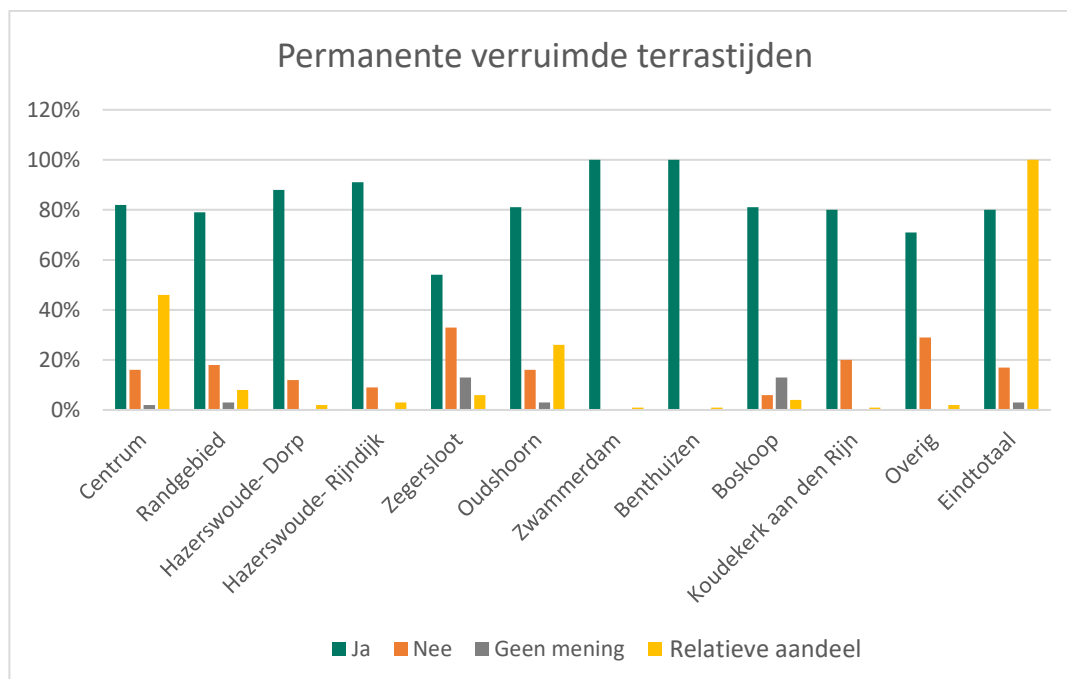
Toelichting op de grafieken

De onderstaande grafieken verduidelijken de ervaren overlast per postcodegebied. De groene balken geven het percentage aan van de respondenten die een gestelde enquêtevraag met "Ja" beantwoorden. De oranje balken representeren een negatief antwoord op de vraag. De grijze balken staan voor 'geen mening'. De gele balken drukken het relatieve aantal respondenten per gebied uit, ten opzichte van het totale aantal van 370 respondenten.



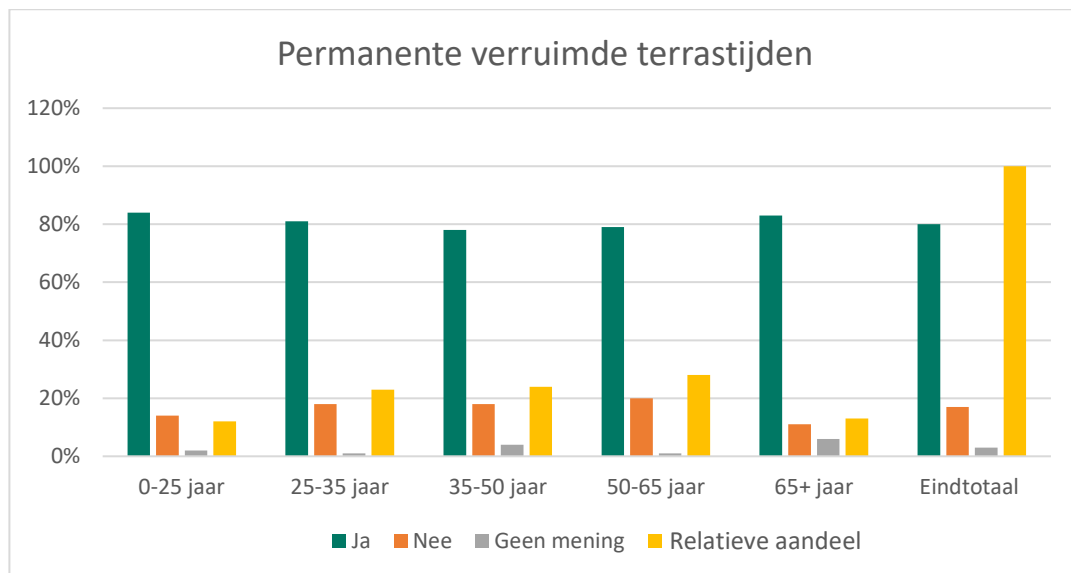
Figuur 2: Ervaren overlast per gebied.

Met uitzondering van de respondenten uit het postcodegebied Zegersloot scoren de postcodegebieden waar relatief veel overlast wordt ervaren vervolgens verhoudingsgewijs laag op de vraag of zij voortaan altijd verruimde terrastijden tijdens de zomermaanden zouden willen.



Figuur 3: Meningen over permanent verruimde terrastijden per gebied/ gecombineerde postcodegebieden.

De variabele 'leeftijdscategorie' heeft daarentegen weinig invloed op de uitkomsten op de vraag of de inwoners van de gemeente Alphen aan den Rijn voortaan altijd verruimde terrastijden zouden willen in de zomermaanden. Zie onderstaand:



Figuur 4: Mening over permanent verruimde terrastijden per leeftijdscategorie.

4.2.4 Ervaringen van handhaving

We hebben ook gesproken met de handhavende instanties. Zij geven het volgende mee:

- Overlast wordt volgens de politie met name veroorzaakt door groepen mensen die zelf geen terrasgebruiker zijn en wel lang blijven hangen op straat. Ook feestgangers veroorzaken 's nachts veel overlast.
- Bedrijfsgeluidsoverlast is onderdeel van het takenpakket van de Omgevingsdienst, die bij klachten kan langskomen om te checken of geluidnormen overschreden worden. Omwonenden namen bij geluidsoverlast altijd contact op met de politie, maar deze klachten werden nooit opgepakt. De politie gaf echter aan dat er nagenoeg geen meldingen van overlast van de terrassen voorkomen in hun systeem. Mogelijk komt dit omdat ondernemers scherp zijn op wat er zich op hun terras afspeelt. Zij willen immers niet hun vergunning verspelen. Het is bij vrijwel alle leden van de klankbordgroep niet bekend met welke contactpersoon zij bij overlast van horeca contact moeten opnemen.

4.3 Ervaringen ten aanzien van overige aspecten

Uit de gesprekken die we gevoerd hebben, komt naar voren dat bewoners vooral klachten hebben die te maken hebben met andere aspecten met betrekking tot de horeca dan de zaken die in de pilot werden onderzocht. Deze klachten bevinden zich buiten de scope van dit onderzoek, maar kennis over deze ervaren overlast kan helpen bij het behouden van draagvlak voor de toekomstige verruimde terrastijden als daartoe besloten wordt.

4.3.1 Ervaringen van omwonenden

- Bewoners geven aan dat, indien zij contact opnemen met de horeca naar aanleiding van ervaren overlast, voor hun gevoel de klachten wel opgepakt worden. Ze geven aan dat de horecaeigenaar reageert en zegt het te zullen oplossen.
- In enkele specifieke gevallen melden omwonenden dat er – ook bij frequent contact met de horecaondernemer – geen maatregelen worden genomen om de overlast te beperken. Als voorbeelden van (niet aan verruimde terrastijden gerelateerde) overlast wordt genoemd:
 - Buiten roken (al dan niet met meegenomen consumpties) als het terras gesloten is.
 - Het open laten staan van de buitendeur, waardoor muziek over straat galmt.
 - Slechte geluidsisolatie van ramen, waardoor muziek op staat goed hoorbaar is.
 - Het tijdelijk even verlagen van het muziekvolume na een klacht, maar al snel de volumeknop weer opendraaien.
 - Het onredelijk reageren op een klacht.

Voor het juiste begrip benadrukken we dat dit over het algemeen om zeer specifieke, niet pilot-gerelateerde gevallen gaat.

4.3.2 Ervaringen van horecaeigenaren

- Ondernemers geven aan dat de handhaving consequenter kan. Voor hun gevoel staat er soms direct na sluitingstijd al een handhaver voor de deur, terwijl dit op andere momenten niet het geval is.
- De ondernemers willen graag dat de communicatie tussen horeca en de gemeente verbeterd wordt. Zij geven aan dat een structureel overleg wat hen betreft aanbeveling geniet.

Beide punten kwamen trouwens in de afsluitende evaluatie niet ter sprake.

4.3.3 Ervaringen van inwoners

- Inwoners gunnen de horeca meer inkomsten, maar niet ten koste van omwonenden. *“Blijkbaar is het voor de ondernemers lastig om de soms luidruchtigere (en wellicht beschonken) bezoekers in toom te houden als dit nodig is”,* aldus een respondent.
- In de besluitvorming van de gemeente met betrekking tot het voortaan altijd verruimd open laten stellen van terrassen moet aandacht zijn voor ‘differentiatie’: *“de ene locatie is de andere niet qua ligging ten opzichte van de omgeving.”*
- Het verruimen van terrastijden van restaurants is geen probleem, maar voor cafés is dat een heel ander verhaal. Dit heeft er mee te maken dat cafébezoekers een stuk luidruchtiger zijn dan restaurantbezoekers.
- Ook los van de pilot moeten er duidelijke voorwaarden komen waar de horecaondernemer zich aan moet houden.

5 Conclusies en aanbevelingen

5.1 Conclusies

Op grond van de ingebrachte ervaringen zijn de volgende conclusies te trekken:

- Het is moeilijk te onderscheiden wat het effect is van de verruimde terrastijden (de pilot-uren) en wat toe te rekenen is aan de reguliere bedrijfsvoering (zowel op het terras als van binnenuit de horecagelegenheid). Voor degene die overlast ervaart is dit ook geen relevant onderscheid.
- De landelijke covid-beperking en het matige weer leverden tijdens de eerste (afgebroken) pilotperiode in 2021 geen bruikbaar beeld op van wat op hoogtijdagen het effect kan zijn van verlengde terrastijden. In 2022 heeft wel een volwaardige pilot kunnen plaatsvinden. Deze pilot heeft wel een goed beeld van deze effecten opgeleverd.
- Omwonenden die zitting hadden in de klankbordgroep ervaren als gevolg van de verruimde terrastijden een toename (“stapelings”) van rustverstoring.
- Verlengde terrasopenstelling is volgens de ondernemers in economisch opzicht profijtelijk.
- Het merendeel van de Alphenaren heeft geen overlast ervaren van de verruimde terrastijden, maar eerder van de ‘bijeffecten’ die optreden als gevolg van de latere sluiting van het terras. Zo weegt de overlast “zwaarder” wanneer het als gevolg van de verruimde terrastijden plaatsvindt op een later tijdstip in de avond.
- Er is (ook los van de pilot) onduidelijkheid over de rol van de gemeente, de hulpdiensten en de ondernemers in het voorkomen van, beperken van en handhaven op overlast.
- Ondanks uitnodigingen daartoe vanuit de ondernemers en de gemeente wordt weinig gebruikgemaakt van mogelijkheden om in onderling overleg (communicatie) of meldingen (handhaving) beter om te gaan met overlast gevende situaties. Als bijproduct van deze pilot komt hiervoor nu wel aandacht.
- Het is voor omwonenden en inwoners onduidelijk bij wie van de gemeente zij terecht kunnen met eventuele problemen.
- Het eindbeeld is dat de verruimde terrastijden zelf niet tot onevenredige overlast leiden, maar dat, als gevolg van de verruimde terrastijden, wel ongewenste effecten optreden. Dit betreft vooral een gewinningseffect onder horecagasten, waardoor zij ook buiten de zomermaanden terrasgebruik als tijdens de verruimde tijden vanzelfsprekend lijken te vinden.

5.2 Aanbevelingen

Op grond van de ingebrachte ervaringen zijn de volgende aanbevelingen te doen:

- Beoordeel de uitkomsten van deze evaluatie genuanceerd. Er is geen absoluut gelijk, veel ervaren problemen zijn structureel (niet per se pilot gebonden) en sommige ervaringen zijn deels subjectief. Een heldere regeling rond verruimde terrastijden helpt, maar er is meer nodig.
- Houd bij het besluit om te komen tot een definitieve verordening terdege rekening met een gezonde balans tussen het economisch belang van ondernemers en het

- economische en sociale belang van de samenleving enerzijds en de stapeling van effecten die dit voor individuele bewoners met zich mee kan brengen.
- Verbeter de communicatie tussen gemeente, ondernemers en bewoners structureel. Goede communicatie blijkt (mede naar aanleiding van deze pilot en het evaluatieproces) een krachtig instrument om overlast te signaleren, misverstanden te voorkomen en beter met elkaar rekening te kunnen houden. Maak hier gebruik van tijdens de inrichting van een eventueel vervolg van de pilot of bij de omzetting naar een definitieve regeling.
 - Stimuleer dat de communicatie tussen bewoners en horecabedrijven niet (alleen) via de individuele ondernemers loopt; bied horecaondernemers de mogelijkheid deze verantwoordelijkheid ook gezamenlijk op te pakken.
 - Stel een regulier overleg tussen horeca en gemeente (en evt. hulpdiensten) in, waarin partijen informatie kunnen uitwisselen, afspraken met elkaar kunnen maken en elkaar kunnen aanspreken op het nemen van verantwoordelijkheid.
 - Initieer gezamenlijke communicatie bij aankondiging van een nieuwe periode van verruimde zomeropenstelling, over juiste klachtenmelding en -afhandeling en terugkoppeling van afhandeling.
 - Incorporeer de lessen uit deze pilot op het vlak van taken, rollen en procedures in duidelijkere en scherper beschreven randvoorwaarden bij (het besluit tot) het omzetten van de pilot-regeling in een eventuele definitieve verordening. Besteed daarbij aandacht aan de volgende punten:
 - Neem in een eventuele verordening een duidelijke begrippenlijst op en expliciteer de rechten en plichten die voortvloeien uit de mogelijkheid om verlengde terrastijden te mogen voeren.
 - Leg nadere afspraken over het gedrag van eigen personeel, het opruimen van het terras en het afvoeren van afval vast.
 - Tref een regeling over een *cooling down*-periode, waarbij gasten geleidelijk het terras verlaten (zie suggestie op pag. 16).